

ยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดน ความรวดเร็วและความสะดวกสบายเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการนำเสนอการให้บริการของธุรกิจบริการ ธนาคารพาณิชย์ก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการให้บริการทางการเงิน ในปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์มีสูงขึ้น การให้บริการของธนาคารกลายมาเป็นปัจจัยสำคัญของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้รองรับและตอบสนองความต้องการ ตามรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการที่อยู่บนพื้นฐานของความเร่งรีบในปัจจุบัน

ธนาคารกสิกรไทยและดีแทค ได้ร่วมกันพัฒนาระบบ ATM SIM ขึ้นมาเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการถือเป็นนวัตกรรมใหม่ของวงการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการผูกบัญชีธนาคารไว้กับซิมการ์ด เชื่อว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยสูงกว่าระบบการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดแนวคิดการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการ ดีแทคและธนาคารกสิกรไทย ที่มีต่อ ATM SIM
 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ดีแทค
 3. เพื่อศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อบริการที่มีต่อเอทีเอ็มซิม
- การวิจัยดำเนินการโดยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของบุคคลธรรมดาที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือดีแทคและมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน

440 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน Chi-Square Test Independent Samples T-Test ANOVA ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างรู้จัก ATM SIM คิดเป็นร้อยละ 62.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 66.8 ประสิทธิภาพการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ชำระค่าสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 90.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีเท่ากับธนาคารกรุงไทยมีบริการ ATM SIM คิดเป็นร้อยละ 60.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่า การให้บริการ ATM SIM สามารถอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารได้ในระดับใด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า 'ไม่มีความจำเป็น' คิดเป็นร้อยละ 68.6 ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ATM SIM เลย คิดเป็นร้อยละ 71.8 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ATM SIM อยู่ในปัจจุบันมีร้อยละ 27.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ATM SIM มากขึ้นจะยังไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการหรือไม่ แต่จะทำการศึกษาข้อมูลก่อน คิดเป็นร้อยละ 53.9

2. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า อายุ กับ ระดับการศึกษามีผลต่อการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ATM SIM) รวมถึงการให้คะแนนเรื่องปัจจัยทางการตลาดในด้านต่างๆ พบว่า อายุ อาชีพและรายได้มีการให้คะแนนรวมที่แตกต่างกัน

3. ควรมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้ากลุ่มอายุ 18 - 38 ปี เนื่องจากมีสัดส่วนที่จะใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับคะแนนที่ใกล้เคียงกัน ทางด้านระดับการศึกษาเน้นไปทางด้านกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท เพราะมีสัดส่วนที่จะเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านเพศ อาชีพและรายได้ ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงไม่ต้องมุ่งเน้นมากนัก